

朝陽科技大學  
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	1464	中文科名	門市服務實務應用
授課教師	許文齡	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制3年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

#### 本課程培養學生下列知識：

本課程將介紹相關服務業經營相關理論，學生透過此課程，將可具備解決門市服務管理的實際能力。

- 1.掌握門市服務業的理論
- 2.規劃與執行門市服務技巧
- 3.人際互動
- 4.溝通表達

The main objective of this course is to study the theory of practice service retail sales. The student will get actual capacity to solve the problems of retail store operation management through this course.

#### 每週授課主題

- 第01週：課程介紹
- 第02週：零售與門市管理
- 第03週：門市商品管理
- 第04週：門市銷售管理
- 第05週：門市人力資源管理
- 第06週：門市營運計畫與管理
- 第07週：門市商圈經營
- 第08週：顧客服務管理
- 第09週：期中考
- 第10週：危機處理
- 第11週：企劃書寫作題型分析
- 第12週：流通知識與相關法令
- 第13週：門市經營管理實務
- 第14週：危機管理與應變對策
- 第15週：職業道德
- 第16週：職場倫理
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

#### 成績及評量方式

- 出席與課堂表現：20%
- 個人作業：20%
- 期中考：30%
- 期末報告：30%

#### 證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

#### 主要教材

- 1.現代零售管理新論：門市與零售管理（第二版） 胡政源新文京9789864303373(教科書)

#### 參考資料

本課程無參考資料!

#### 建議先修課程

本課程無建議先修課程

#### 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~wlhsu/>  
E-Mail：wlhsu@cyut.edu.tw  
Office Hour：

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。